الجهود الدولية في تسوية المنازعات الكترونياً

المدرس
ختام عبد الحسن شنان

الأستاذ المساعد الدكتور
حسن علي كاظم

جامعة كربلاء - كلية القانون

المقدمة:-

العالم برمته يتقدم ويتطور نتيجة ثورة المعلوماتية والاتصالات التي فاقت تقنياتها وتحديثاتها كل التصورات، وتولد عن ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العديد من التطبيقات التي اثرت كثيرا في اوجه النشاط الاجتماعي والاقتصادي، كان من أهمها ظهور التجارة الالكترونية، وما صاحبه من منازعات مفعول السحر في الحاجة إلى الية خاصة تلبي حاجات المتعاملين في التجارة الالكترونية، فاذا كان قضاء الدولة الرسمي هو الطريق الاصيل لفض المنازعات، واقامة العدالة القضائية لحماية النظام القانوني نجده لا يلبي احتياجات التجارة الالكترونية نتيجة لبطء عملية التقاضي وعدم فعالية تنفيذ الاحكام القضائية وتكدس القضايا امام المحاكم، مما جعل الدول تسعى في البحث عن الوسائل البديلة غير القضائية إلى نظام العدالة الرضائية الذي يلبي رغبة طرفي النزاع في سرعة حسم منازعاتهم فالحل يكمن باعتماد وسائل بديلة عن القضاء (ADR) (Alternative Dispute Resolution) وتحولت هذه الاخيرة مع ادخال تقنية الشبكات الرقمية على وسائل حل النزاعات البديلة، لتصبح وسائل حل النزاعات وسائل الكترونية (ODR) (On line Dispute Resolution) خاصة فيما يتعلق بالنزاعات الناجمة عن التعاقد عبر شبكة الانترنت والتي تكون كثيرة العدد ومتدنية القيمة. وقد أدى الطابع الرقمي لشبكات الاتصال إلى تطور الاتصالات الالكترونية على الصعيد العالمي بدأ من التسعينات القرن الماضي، وكان أكثر المجالات تأثراً بذلك التطور هو مجال التجارة الالكترونية، إذ ترتب على استخدام شبكة الانترنت في انجاز المعاملات التجارية انسيابا أسرع للسلع والخدمات والأموال حول العالم وبتكاليف اقل ووقت اقصر، فيما لو أجريت في العالم المادي بوسائله التقليدية.

أولاً: أهمية البحث.

يعد موضوع البحث والمتضمن الجهود الدولية في تسوية المنازعات الكترونيا الوسائل البديلة في تسوية المنازعات الكترونيا من الموضوعات المحورية في دراسات القانون الدولي الخاص بحكم تأثيره الكبير في ايجاد الحلول السريعة.

ثانياً: مشكلة البحث.

التطور المستمر في التجارة والخدمات وما رافقه من تعقيد في معاملات والحاجة إلى السرعة والفعالية في حسم الخلافات أو ما يساهم في حلها نشأت الحاجة لوجود اليات قانونية يمكن للاطراف من خلالها حل مشاكلهم بشكل سريع وعادل وفعال ومنحهم مرونة وحرية لا تتوافر عادة في المحاكم وعلى كل حال، ان احصاء عدد القضايا المحلولة عبر شبكة الانترنت صعبة جدا، خاصة وان معظم موردي خدمات الحل الالكتروني لايقوموا بنشر الاحصائيات، كما ان قواعد استعمال وسائل الحل عبر الشبكة، تنص على ان المعلومات التي تخص اليات حل النزاعات تبقى دوما سرية.

ثالثاً: منهجية البحث.

إن البحث في موضوع الجهود الدولية لتشجيع في استخدام الوسائل البديلة في تسوية منازعات الكترونيا يتطلب اتباع منهجية متكاملة تراعي دقة الموضوع وطبيعته وتداخلاته المتعددة بين احكام القانون الدولي الخاص والتكنولوجية اذ يشكل استعمال التكنولوجيا في حل النزاعات احدى العناصر الاساسية في تحليلنا القانوني، ولعل خير منهج مقارن نراه جدير بتحقيق هذه الاعتبارات هو المنهج التكاملي من خلال التوفيق بين الاسلوبين الوصفي والتحليلي لما في الوصف من تمهيد التحليل الاحكام والمسائل وبالتالي استخلاص افضل النتائج.

رابعاً: خطة البحث.

نظم موضوع البحث على وفق خطة تتكون من مقدمة ومبحثين، تضمن المبحث الأول مطلبين عرضت الدراسة فيهما بصورة نظرية تحليلية من خلال زاوية قانونية، حيث تضمن المبحث الأول آلية تسوية المنازعات الكترونيا وذلك في مطلبين تتناول المطلب الأول الوسائل

البديلة وبيئة المعاملات الالكترونية وفي المطلب الثاني تقييم خدمات حل المنازعات عبر الشبكة، فيما كرس المبحث الثاني الالية لتسوية المنازعات الكترونيا وذلك في مطلبين، تناول الأول الجهود الدولية على المستوى الاقليمي، وفي المطلب الثاني الجهود الدولية على مستوى الجمعية العامة للأمم المتحدة. واخيرا انهي البحث - ان شاء الله - بخاتمة اوجزت فيها ما توصلت اليه من نتائج ومقترحات.

المبحث الأول

آلية تسوية المنازعات الكترونياً

الوسائل الودية البديلة لتسوية المنازعات أصبح أمرا ضرورياً، من اجل تلبية متطلبات الإعمال الحديثة، التي لم تعد المحاكم لها القدرة على إيجاد الحلول لها بشكل منفرد. فالتطور المستمر في التجارة والخدمات، وما رافق من تعقيد في المعاملات، والحاجة إلى السرعة والفعالية في بت وحسم الخلافات أو يسهم في حلها، نشأت الحاجة لوجود آليات قانونية يمكن للأطراف من خلالها حل مشاكلهم بشكل سريع وعادل وفعال، ومنحهم مرونة وحرية لا تتوفر عادة في المحاكم، لذا يثار السؤال عن المقصود بالوسائل البديلة وما هي أهميتها ومزاياه، مع انتشار تقنيات المعلوماتية الحديثة، وضعت العديد من أدوات الاتصالات بتصرف الإنسان، فهي تشكل وسائل فعالة لربط الأشخاص بعضهم ببعض في العالم اجمع، ومن بين وسائل الاتصال، ظهرت شبكة عالمية عرفت بالأنترنت[1]، هدفها وصل حواسيب الكرة الأرضية بعضها ببعض، وهي وسيلة اتصال سريعة، واقتصادية وعملية لتبادل المعلومات، فلماذا لا يتم الاستفادة من هذه الوسيلة لحل المنازعات بين الإفراد؟، لاسيما وان شبكة الانترنت تتميز بالترابط اللامادي، فيكون بالتالي ممكنا حل منازعات بوسيلة مترابطة لا مادية، كما إن ظهور التجارة الالكترونية اظهر ضرورة استحداث وسائل قانونية جديدة تتفق مع طبيعتها، لفض منازعاتها، لذا الانترنت يعد أساس ظهور الوسائل البديلة لفض المنازعات الكترونياً، نحاول في هذا المبحث بيان خدمات الانترنت التي تساعد على تسوية المنازعات الكترونيا، وذلك من خلال تقسيمه إلى مطلبين، يتناول الأول الوسائل البديلة وبيئة المعاملات الالكترونية، إما الثاني فأنه يحدد تقييم لهذه الخدمات، وهو ما نبينه على النحو الاتي:

المطلب الأول

الوسائل البديلة وبيئة المعاملات الالكترونية

الوسائل الودية لتسوية المنازعات، هي كل وسيلة حل تؤدي إلى استخراج حلول أو نتائج لمختلف أنواع المنازعات، وذلك بمنىء عن تدخل القضاء، وباتت هذه الوسائل أمرا ضرورياً من اجل تلبية متطلبات الإعمال الحديثة، التي لم تعد المحاكم لها المقدرة على إيجاد الحلول لها بشكل منفرد، فالتطور المستمر في التجارة والخدمات، وما رافق من تعقيد في المعاملات، والحاجة إلى السرعة والفعالية في حسم الخلافات أو ما يسهم في حلها، نشأت الحاجة لوجود آليات قانونية يمكن للأطراف من خلالها حل مشاكلهم بشكل سريع وعادل، وفعال، ومنحهم مرونة وحرية لا تتوافر عادة في المحاكم، وهو ما نبينه في هذا المطلب على النحو الاتي:

الفرع الأول: ماهية الوسائل البديلة والخدمات المقدمة عبر شبكة الانترنت.

لما كانت المحاكم تمتاز بمحدوديتها الجغرافية وبطول مدة فصلها بالدعاوى، إضافة إلى كلفتها المرتفعة، وجد إن لا تتناسب إجمالاً مع متطلبات التجارة الدولية، لذا فالمتنازعون يبحثون باستمرار عن الحلول الملائمة لمنازعاتهم، فظهرت الوسائل البديلة عن القضاء (Alternatives Dispute Resolution) (ADR) وهي وسائل بديلة تتمثل في (التفاوض، الوساطة، التوفيق، التحكيم والصلح)، وبعد التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح للتكنولوجيا دورا رئيساً لا غنى عنه في توفير خدمات حسم المنازعات مباشرة على الانترنت، وتم إدخال تقنية الشبكات الرقمية على وسائل حل المنازعات البديلة (ADR) وتحولت هذه الأخيرة لتصبح وسائل الكترونية لحل ا لمنازعات(On Line Dispute Resolution)[٢]، تتناسب مع متطلبات التجارة الالكترونية، والمتمثلة في (التفاوض الالكتروني، والوساطة الالكترونية، التحكيم الالكتروني). سوف نوضح ذلك على النحو الاتي:-

أولاً: ويقصد بالوسائل البديلة لتسوية المنازعات، (الوسائل التي يلجأ لها الأطراف بينهم اتفاقاً أو جبراً عوضاً عن القضاء العادي عند نشوء نزاع، بغية التوصل لحل أكثر سرعة واقل كلفة باستخدام وسائل الاتصالات الحديثة)[٣]، أو هي (الوسائل غير القضائية لحل النزاع، والتي يتم رفع النزاع والفصل فيها خارج المحكمة، وتشمل هذه الوسائل

الوساطة والتفاوض والتوفيق، والتي عند اتفاق الأطراف على اللجوء اليها، يحظر عليهم اللجوء للقضاء، مالم تفشل هذه الوسائل في حل النزاع) [٤]، أو تعرف (بانها تلك الآليات التي يلجأ اليها الأطراف عوضاً عن القضاء العادي عند نشوء خلاف بينهم، بغية التوصل لحل لذلك الخلاف) [٥]، أو هو (طرق اتفاقية لتسوية المنازعات المدنية والتجارية دون اللجوء إلى قضاء الدولة الرسمي كالتحكيم، والوساطة، التوفيق، بقصد الوصول إلى تسوية ودية سريعة وغير مكلفة) [٦]. ويمكن تعريف الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الالكترونية بانها (مجموعة آليات لحل المنازعات عبر شبكة الانترنت يلجأ اليها الأطراف لتسوية منازعاتهم. وتتمثل وسائل تسوية المنازعات الالكترونية في (التفاوض الالكتروني) الذي يقصد به احد الطرق الودية لحل المنازعات، يتم مباشرة بين إطراف النزاع دون تدخل شخص ثالث، ويحاول إطراف التفاوض الوصول إلى اتفاق عن طريق التنازل المتبادل، ويمتاز التفاوض ببعده عن الشروط الشكلية فإرادة الأطراف الحرة هي المبدأ في اختيار القواعد الواجبة التطبيق، طالما إن النزاع غير خاضع قانونياً لشروط شكلية خاصة، كما إن الاتفاق النهائي للتفاوض يلزم إطراف النزاع تماما كالعقد، وخلافا للتفاوض تستوجب (الوساطة) تدخل شخصاً ثالث الذي يحاول تقريب وجهات نظر الأطراف لبناء الثقة بينهم وبينه، وذلك تمهيداً لإنشاء العقد النهائي وللوصول إلى ذلك، على الأطراف إن يتحلوا بحسن النية في كافة مراحل سير عملية الوساطة، كما يجب احترام مبدأ الرضائية في كافة مراحل الوساطة، فالحل يعود للأطراف فيما ينحصر دور الوسيط بتسهيل التواصل فقط. وتمتاز الوساطة بغياب الشروط الشكلية، وعندما يتم التوصل إلى نتيجة نهائية يقومون بإنفاذ مضمونها تلقائياً، إما بالنسبة (للتحكيم)، فهو أكثر وسائل الحل البديلة إلزامية، ويتميز بتدخل شخص ثالث حيادي له صلاحية اتخاذ قرار، يقوم بفصل النزاع لينتج (رابحاً وخاسراً)، لذا يخضع التحكيم لشروط قانونية وشكلية صارمة، إذ إن عدم احترامها قد يؤدي إلى بطلان إجراءات التحكيم كلها، ومن خصائص التحكيم انه يقطع الطريق إمام الأطراف بمراجعة القضاء، لهذا السبب يجب إن تنعقد اتفاقية التحكيم برضى تام وحر، كما وعلى المحكم إن يضمن الحيادية بالنسبة لكافة الأطراف، إن وسائل الحل البديلة أصبحت اليوم متطورة أكثر فأكثر، فهي تطبق على عدد كبير من المنازعات المالية والتجارية.

ثانياً: أهمية ومزايا الوسائل البديلة. استقر الفقه القانوني منذ وقت بعيد، على إن كل ما هو تعاقدي يكون عادلاً، لان جوهره الإرادة الحرة للإنسان، كما إن الاتفاق ذاته لا قيمة أدبية أو قانونية له الا باعتباره تعبيراً عن الحرية والتراضي، ومن التراضي سيمتد الاتفاق قوته الملزمة(٧)، وبهذا فان الوسائل البديلة في تسوية المنازعات قوامها مبدأ الرضائية، لذا فهي تمتاز بعدة أمور منها:-

١- تساهم الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في تحقيق العدالة الرضائية، لان العدالة الرضائية تقوم على الموائمة كي تنال رضا وقبول طرفي النزاع بما يحقق السلام والعدالة الاجتماعية، فأنها تكون أكثر ايجابية وفعالية من العدالة القضائية المبينة على النصوص القانونية المجردة، وإذا كان الأمر كذلك، واذيتم الوصول إلى حل ودي، فينتهي به النزاع وتنقطع الخصومة بين الطرفين المتنازعين، فانه ادعى إلى الإنصاف واقرب إلى تحقيق العدالة، فالطرفان المتنازعان هما من دون شك أدرى من غيرهما بمدى استحقاق كل منهما فيما يدعيه وبالتالي يحقق هذا الاتفاق عدالة ودية رضائية قد لا يحققها الحكم القضائي الذي يصدر لمصلحة احدهما دون الأخر(٨).

٢- تحقق الوسائل البديلة لتسوية المنازعات ميزة تخفيف العبء عن القضاء، إذ إن لجوء الأطراف المتنازعة للوسائل البديلة لتسوية المنازعات عبر شبكة الانترنت تساهم في تخفيف العبء عن القضاء، ويمنع تراكم القضايا إمامها، كما إن عدم اللجوء للقضاء يحقق مصلحة الأطراف ايضا، لأنه يجنبهم مخاطر اللجوء للمحاكم، كطول وبطئ إجراءات التقاضي، ومنها كثرة النفقات والأعباء المالية من مصروفات ورسوم قضائية، والاهم من ذلك عدم ضمان نتيجة القضية، ذلك إن القاضي بشر يخطئ ويصيب، والحكم الذي يصدره يكون لمصلحة طرف ضد طرف أخر(٩).

٣- تساعد الوسائل البديلة لتسوية المنازعات في الوقاية من تعميق الخصومة بين الأطراف، من المتعارف عليه إن اللجوء إلى القضاء، يترك في نفوس المتنازعين ضغينة، ويعمق الخصومة بينهم، ويؤثر بشكل كبير على علاقتهم، وعندما يلجأون إليه يكون كل منهم ساعياً في إن يصدر الحكم لصالحه، في حين الأمر يختلف عند لجؤهم إلى الوسائل الودية البديلة عن القضاء، اذ يقبل كل طرف على الأخر،

ويحصل تقارب فيما بينهم وتؤلف نفوسهما بأنها النزاع بما يحقق مصلحة الطرفين[١٠].

٤- السهولة والملائمة التي تتحقق مع استخدام وسائل تسوية المنازعات الالكترونية، إذ من الممكن الدخول إلى أنظمة (ODR) عن طريق شبكة الانترنت، ويكون طرفا النزاع غير مجبرين على الانتقال للمثول إمام هيئة تحكيمية مثلاً، وإنما كل ما يحتاجونه هو اتصال بالأنترنت والبقاء خلف شاشات الحواسيب والدخول لمراكز التحكيم الالكتروني لتسوية المنازعات.

٥- استخدام الوسائل البديلة الالكترونية تساعد الأطراف للوصول إلى جهات أكثر خبرة للتعامل مع مسائل التجارة الالكترونية التقنية المستحدثة والقانونية المستجدة، وتعطي الثقة بكفاءة الجهة التي تتولى النظر في النزاع، ذلك إن المراكز المتخصصة في حسم منازعات التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت تكون أكثر دراية بمسائلها، بخلاف القضاء العادي الذي يكون متمسك بالتشريع وبعيداً عن التطورات التكنولوجيا، كما إن هذه المراكز يوم بعد يوم تبدأ بتقديم الحلول المبتكرة عبر تطوير برامج، ووضع آليات لحسم المنازعات بخلاف المحاكم التي تقدم اختيارات محدودة، لحل النزاع ضمن النصوص القانونية المتاحة[١١].

٦- انخفاض التكلفة عند اللجوء لوسائل تسوية المنازعات الالكترونية مقارنة برسوم القضاء، اذ تكون في التفاوض الالكتروني اقل كلفة من الوساطة الالكترونية، ولعل سبب الارتفاع هو مرده إلى أتعاب الوسيط، وفي التحكيم تكون الكلفة اعلى من الوساطة، ولكنها رغم ذلك تبقى توصف بالتكلفة المنخفضة مقارنة مع إي إجراءات قانونية أخرى معمول بها.

ثالثاً: أنواع الخدمات المقدمة على شبكة الانترنت.

إن المنازعات المعنية مباشرة بوسائل الحل عبر شبكة الانترنت، هي تلك التي تنطوي على مصالح التجارة الدولية، إذ يوجد أنواع عديدة من المنازعات التي يمكن حلها عبر شبكة الانترنت، كتلك الناتجة عن العالم المادي (خارج الشبكة)، بشرط إن يكون حلها

بالوسائل البديلة عن القضاء ممكناً ولا تخالف النظام العام الدولي، يضاف إلى منازعات خارج الشبكة، تلك الخاصة بعالم الانترنت والتي تتميز بقيمتها المنخفضة، وبطبيعتها التقنية الخاصة بالعالم الرقمي اللامادي، والتي تستوجب علاجات واليات تطبيق سريعة، تحوي خدمات حل المنازعات عبر شبكة الانترنت، وسائل اختيارية، وأخرى ملزمة، تشمل الوسائل الاختيارية بشكل أساسي التفاوض والوساطة الالكترونية، في حين لا يوجد سوى نوع ملزم واحد، وهو التحكيم الالكتروني، يشكل التفاوض الالكتروني وسيلة حل من دون تدخل شخص ثالث أجنبي، وهو على نوعين (التفاوض الآلي، التفاوض بمساعدة الآلة)، وفي النوعين، يبقى على الأطراف التزام التواصل بهدف الوصول إلى حل بمعزل عن تدخل إي شخص ثالث، إما بالنسبة إلى الوساطة الالكترونية فهي تعمل من خلال تدخل شخص ثالث عبر الشبكة يسمى بـ (الوسيط) الذي يقوم بالتواصل مع الأطراف، ويقوم الوسيط على تقريب وجهات نظر حث الأطراف على إلغاء الحواجز بينهم، بهدف أقامه الثقة الضرورية للتمكن من إصدار اقتراح حل نهائي، الذي يمكن إن يقبل أو يرفض من قبل المتنازعين، وفي التحكيم الالكتروني، يقوم شخص ثالث مفوض بصلاحية اتخاذ القرار، بالتدخل لفصل النزاع الذي يعترض الأطراف[١٢].

بالإضافة إلى هذه الوسائل، يوجد آليات أخرى مستقلة لا تدخل ضمن وسائل الحل البديلة، كونها متخصصة بنوع محدد من المنازعات، هدفها حل منازعات ذات طبيعة خاصة ولهذه الآليات قواعد تطبيقية خاصة بها تحدد كافة المراحل والأصول الواجب إتباعها[١٣].

الفرع الثاني: الأدوات المعلوماتية المستخدمة.

تقسم أدوات الاتصال بشكل عام، إلى أدوات الاتصال المتزامن (Synchronous) وأدوات الاتصال المتزامن (An Synchronous) فالاتصال المتزامن أو يسمى بـ(المباشر) يقصد به دعم تبادل المعلومات وتفاعل الإفراد عبر وسائط اتصال في آن واحد ليتم بينهم اتصال مباشر من خلال (النص أو الصوت أو الفيديو) فهو اتصال يحتاج إلى وجود الأطراف في نفس الوقت إمام أجهزة الكمبيوتر بحيث يتم التواصل على الرغم من البعد والانفصال الجغرافي، إما الاتصال الغير تزامني فهو دعم تبادل المعلومات وتفاعل الإفراد عبر وسائط اتصال متعددة مثل البريد الالكتروني والمنتديات.... الخ، فالاتصال غير

المتزامن متحرر المباشر[١٤]، وفيما يتعلق بموضوع البحث خاص في كيفية تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر فمن أهم وسائل الاتصال المباشر تستخدم في منصة التسوية هي مجموعة أجهزة والمتمثلة وعلى سبيل المثال بـ (الموبايل (الهاتف النقال)، التبادل البرقي (التلكس)، وجهاز النسخ (الفاكسميل) ومجموعة برامج والمتمثلة وعلى سبيل المثال بـ(السكاي بي، التانكو، الفايبر،البريد الالكتروني) ونستعرضها بالشكل الآتي:-

أجهزة الاتصال المباشر:-

١- **جهاز (الهاتف النقال):** ويسمى بـ (الخلوي) أو (الجوال) وهو احد إشكال أدوات الاتصال والذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة من أبراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة، ومع تطور أجهزة الهاتف النقال أصبحت الأجهزة أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي بحيث أصبحت تستخدم كأجهزة الحاسوب الكفي، واستقبال البريد الصوتي وتصفح الشبكة والأجهزة الجديدة، وأصبحت الهواتف النقالة احد وسائل الإعلان[١٥]، ويعد هذا الجهاز وسيلة من وسائل الاتصال التي يمكن الاستفادة منها في تسوية المنازعات من خلال الاتصال بموقع المنصة.

٢- **جهاز الفاكسميل (Facsimile):** يقصد بالفاكسميل عمل نسخة عن مستند وإرساله عبر خطوط الهاتف إلى مكان أخر، ويمكن عن طريقه نقل الرسائل والمستندات المطبوعة والمخطوطة بخط اليد كما هي بأصلها وبكامل محتوياتها لذلك تشمل الرسائل الفكسية الصور والتواقيع وكل ما يمكن تسجيله على الورق من كتابه ورسوم توضيحه، وغير ذلك من المستندات، كإيصالات التسلم، وبيانات البيع، ووثائق إثبات صحة المستندات، ويعتمد الفاكسميل في تراسله على جهاز الهاتف المدمج به، فهو الذي يصل المرسل بالمستقبل[١٦]، ويتميز التراسل عن طريق الفاكسميل بالسهولة والسرعة والدقة وضمان وصول الرسائل والمستندات مع المحافظة على سريتها وعدم احتمال ضياعها بالإضافة إلى تجنب الأخطاء التي يمكن إن تقع في حالة الاتصال عن طريق الهاتف[١٧]، الا إن المعوقات الأساسية التي تعترض التعاملات الالكترونية هي ما يتعلق بالأمن والسرية، نتيجة لإعمال القرصنة والتدخلات غير المشروعة التي نتعرض لها[١٨]، ويمكن الاستفادة من هذا

الجهاز بإرسال الوثائق والمستندات التي يمكن تقديمها كأدلة للإثبات.

٣- **التبادل البرقي (التلكس Telex)**:جهاز التبادل البرقي، يتكون من جهاز لتبادل البرقيات إرسالا واستقبالاً مزود بالة طباعة الكترونية، ويعمل هذا الجهاز عن طريق تحويل الحروف المكتوبة إلى نبضات كهرومغناطيسية يتم إرسالها سلكياً، أو لاسلكياً عبر الجو، وعند استقبال هذه النبضات تتحول إلى كلمات مطبوعة، ويتم إعداد رسائل التلكس قبل إرسالها على شريط مثقب أو شريط مغناطيسي[١٩]، ويمتاز هذا الجهاز بالسرعة والسهولة والسرية والإتقان والوضوح بالإضافة إلى ميزة أساسية انه يترك اثر مادي مكتوباً بالرسائل وهو أمر يسهل من عبء إثبات التعاملات التي تتم عن طريقه[٢٠].

أما بالنسبة للبرمجيات فهي تشمل:-

١- **هوتميل (Hot mail)**: هو عبارة عن خدمة مجانية للبريد الالكتروني على الانترنت[٢١]، ومن مميزات هذه الخدمة تدعم برامج تصفح الانترنت وتتضمن بعض ميزاتها عناصر التحكم في لوحة المفاتيح مما يتيح القدرة على التنقل بين أجزاء الصفحة دون الحاجة إلى استخدام الماوس والقدرة على البحث، ويحتوي البرامج على مشغل ملفات صوت لتشغل الرسائل الصوتية، كذلك إمكانية إجراء محادثات من خلال إرسال رسائل فورية، ويمتاز أيضا بالكشف عن الرسائل غير الآمنة ولا يفتح تلك الرسائل أو يسمح بالوصول إلى المرفقات المرسلة معها إلى إن يطلب المستخدم ذلك[٢٢].

٢- **ياهو مسنجر(Yahoo messenger)**: هو برنامج مراسلة فورية يقدم تكاملاً مع البريد الالكتروني ونقل الملفات ودردشة المجموعات والمؤتمرات الصوتية وتخزين معلومات الاتصالات، ويعد من اشهر برامج المراسلة الفورية في العالم، ويدعم تقنية الاتصال الصوتي عبر الانترنت، ويسمح هذا البرامج بالدردشة المرئية عبر الكاميرات وله القدرة على حفظ المحادثات الكتابية وتسجيل المكالمات الهاتفية وتسجيل المكالمات الصوتية الفائتة بعد أعداد البريد الصوتي[٢٣].

٣- **سكاي بي (Skype)**: هو برامج اتصال عبر شبكة الانترنت إلى الكمبيوتر بشكل

مجاني أو إلى الهواتف النقالة يمتاز بإمكانية نقل الصوت والصورة بجودة عالية وسرعة كبيرة وتمتع بسرية كاملة في نقل البيانات فهو يحمي المكالمات الخاصة من الاختراق، وأيضا فيه ميزة الرسائل الفورية [٢٤].

٤- **فايبر (Viber)**:هو تطبيق يعمل على الهواتف الذكية، ويتيح للمستخدمين المراسلة الفورية وإجراء مكالمات هاتفية وإرسال رسائل (نصية)، صورة، فيديو، صوت)، ولكن هذا البرامج غير أمن، يقوم تطبيق الفابير باستخلاص كافة المعلومات المتوفرة في دليل التلفونات وتحميلها إلى خادم الفايبر، كما إن التطبيق يتطلب منحه صلاحيات واسعة تشمل تغير الملفات على الجهاز[٢٥].

٥- **تانجو (Tango)**: هو برنامج مجاني من برامج الكمبيوتر، ويمكن تحميله على الأجهزة النقالة الذكية مثل الايفون والبلاك بيري المتطورة تتمثل وظيفة هذا البرنامج من انه يوفر إمكانية إجراء الاتصال عبر الانترنت مع إي جوال أو كمبيوتر مثبت وهو مشابه في وظيفته للكثير من برامج الاتصال منها برامج (واتس اب، الفايبر)[٢٦].

٦- **المحاضرة المرئية:** هي وسيلة تشبه الجلسة التي يكون فيها الأطراف حاضرين شخصيا اجري النقل بطريقة سمعية أو فوتوغرافية أو بصرية وبصورة آنية وذلك عن طريق الحاسوب.

٧- **غرفة المحادثة:** تعتبر غرفة المحادثة من أهم وسائل الاتصال الحديث عبر شبكة الانترنت، إذ أنها انتشرت بصورة سريعة لسهولة استخدامها وطابعها العام، وتمكن هذه الوسيلة من التعرف على الآخرين والاتصال معهم والطلاع على أراءهم وأحوالهم ومن أهم صور المحادثة عبر شبكة الانترنت محادثة شخص لشخص أخر وتتم بتبادل العبارات المباشرة بينهما أذيقوا الشخص بطباعة العبارات التي يريد إيصالها إلى الشخص المقابل وبالتالي تظهر هذه العبارات على شاشة جهاز الكمبيوتر الشخص الذي يحادثه ويرد علية الشخص المقابل بنفس الطريقة مما يشكل نصا حواريا مكتوبا بينهما يظهر على شاشة جهاز كل منهما ويمكن إن تكون هذه المحادثة مع أكثر من شخص وهنا تظهر العبارات التي يكتبها كل شخص على الشاشات الأخرى للمتحدثين ويكون الحديث جماعيا بينهم[٢٧] منصة التسوية هي

موقع ويب [٢٨] تحتاج إلى وجود تقنية تساعد الأطراف على الوصول إلى هذه المنصة، ويتم ذلك من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة التي تستخدم لإرسال واستقبال الخطوط المكتوبة والصور.... الخ، ووسائل الاتصال الحديثة أجهزة تقنية متقدمة تستخدم للاتصال عن بعد، ومعها يتم الاتصال الذي يحقق فوائده المرجوة من قبل الأطراف، وهذه التقنية تمثل بمجموعة أجهزة (Hard Ware) وبرامج (Soft Ware) وان (user) هو الشخص الذي يتحكم بهذه المكونات ويحولها باتجاه الفراغ الرقمي، فيكون الحاسوب هو الواسطة التي تربط المستخدم بالعالم الافتراضي ومن خلاله يعبر عن المعلومات أو البيانات (Data) التي يرغب في عرضها أو نشرها أو إرسالها أو التواصل من خلالها مع الآخرين[٢٩]. وقد وصف البعض بأن التكنولوجيا هي الطرف الرابع في إي عملية لحسم المنازعات المباشرة على الانترنت.

المطلب الثاني

تقييم خدمات حل المنازعات عبر الشبكة

مما لاشك فيه، إن لخدمات حل المنازعات عبر شبكة الانترنت فوائد خاصة بفضاء الشبكات، الا انه وفي الوقت نفسه، كالطبيعة اللامادية للأنترنت، وما تثيره مشكلة تنازع اختصاص دولي، وسنعالج ذلك الأمر في هذا المطلب من خلال تقسيمه إلى فرعين وعلى النحو الآتي:-

الفرع الأول: فوائد خدمات حل المنازعات عبر الشبكة.

ثمة تقدم فائق متلاحق في تكنولوجيا الالكترونيات والاتصالات، أدى إلى إن أمسى عالما يعيش في ظل ثورة الكترونية فائقة هائلة، مما حدا بالبعض للقول بأننا تعيش في عصر التقنية، وهذه الثورة الالكترونية، أثرت وبعمق على معاملات الإفراد، فقد سهلت لهم سيل الاتصالات والمعاملات بعضهم مع بعض بسهولة ويسر، وفي برهات قليلة وثوان بسيطة عبر الدول، وبالتالي تأثرت الوسائل التي تتم بها المعاملات والصفقات التجارية، فأمست تتم عبر وسائل الاتصالات الحديثة، وعلى رأسها الانترنت، مستغلين الثورة الالكترونية والمعلوماتية.

أولا: التواجد في كل مكان:- إن فائدة التواجد في كل مكان، هي خاصة بطبيعة فضاء الشبكات، إن الشبكة العالمية، هي شبكة دولية أو عابرة للدول

(transnational)، لان إي شخص يرسل بيانات عبر الشبكة، حتى لو أرسلها إلى مراسل محلي، فأنهم يعاملون كمستخدمين مقيمين في دول مختلفة، لذلك فأن العقود والصفقات التجارية ستكون دولية حال إبرامها من خلال الشبكة العالمية، حتى لو كان طرفا الصفقة مقيمين في بلد واحد[٣٠]، وبهذا فان ميزة التواجد في كل مكان تساهم في تقليص كلفة الانتقال من مكان لأخر في نزاع دولي، كما إن الوسائل الالكترونية للحل تعمل، وتقدم خدمة عالمية بفضل هذه الخاصية، لذلك يمكن تقديم خدمة حل المنازعات بشكل متزامن في إي مكان في العالم.

ثانياً: الوجودية والتعددية:- يقصد بالوجودية والتعددية إن إي شخص يستطيع إن يتصل عبر شبكة الانترنت بعدد كبير من الأشخاص في الوقت نفسه، لان الشبكة العالمية تغطي كل دول العالم، كما إن إدخال المعلومات في الشبكة يكون الوصول اليها متاحا من إي موقع في أية دولة موصولة بالشبكة حول العالم - وهو المقصود بوصف الوجودية - إما التعددية، فهي نتيجة ملاحقة للوجودية لان المعاملات الالكترونية توجد تعددية في الارتباطات (ضوابط الإسناد)، وينتج ذلك بفعل التنازع الايجابي بين القوانين، فتصبح قوانين دول مختلفة واجبة التطبيق على المعاملات الالكترونية، وهو ما يسميه الفقه بـ(تعددية التمركز الجغرافي) للمعلومات في شبكة الانترنت، وهو يؤدي إلى تطبيق تراكمي محتمل لجميع تشريعات الدول الموصولة بالشبكة، دفعة واحدة.

ثالثاً: الآنية:- تشكل الآنية عنصرا مهما في فضاء الشبكات، فهي تؤدي إلى تسريع آلية العمل، مما يؤدي إلى توفير الوقت والمال معا، إذ إن تقنيات الانترنت المعلوماتية تسمح باستعمال وسائل تبادل متزامن للمعلومات، أو بعبارة أخرى، إن وسائل الاتصالات عبر الشبكة تسمح بإرسال رسائل، وتلقي أجوبة عليها في الوقت عينه، فينبغي على الأطراف، إن يبقوا متصلين بالشبكة بشكل يومي، بهدف عدم تأخير آلية الحل عبر الشبكة، فان معظم الوسائل الالكترونية للحل يمكن استخدامها بكلفة معقولة، وهي بكل الأحوال قيمتها اقل بكثير من نفقات

الدعاوى، وتتراوح كلفة الخدمة وفقا لوسيلة حل النزاع المختارة، فعلى سبيل المثال، إن كلفة التفاوض الالكتروني هي منخفضة، وترتفع هذه القيمة مع تدخل الشخص الثالث في الوساطة الالكترونية، وتصبح أكثر ارتفاعا مع التحكيم الالكتروني(٣١).

رابعاً: غياب الشكلية:- يشكل غياب الشروط الشكلية ضرورة في الوسائل الالكترونية لحل المنازعات، خاصة كونها تمتاز بالطابع اللامادي، إذ تختفي المستندات الورقية، ويحل محلها المستندات الالكترونية، وهو ما يساعد على السرعة في تسوية المنازعات، فإذا ما قارنا بين الشكلية خارج الشبكة وعبر الشبكة، لوجدنا إن وجود الشكلية عبر الشبكة يؤدي حتما إلى ابتعاد تلك التقنيات عن غايتها الأساسية الا وهي السرعة والمرونة، لذا فأن مجرد إرسال معلومة أو رسالة أو رقم معين في بعض الوسائل، يكون كافيا للتوصل إلى نتيجة مقبولة لطرفي النزاع(٣٢).

خامساً:- تقليص حالات الفساد:- تمتاز خدمات حل المنازعات عبر شبكة الانترنت بكونها تساهم في تقليص الفساد، فالرشوة على وجه الخصوص المتفشية في الجهاز القضائي تختفي تلك الظاهرة لان الوسائل الالكترونية تعمل دون توظيف بشري مهم، الأمر الذي يؤدي إلى إلغاء المواجهة الشخصية الحية مع الموظفين الرسميين والمساعدين القضائيين، وبالتالي يصبح طرفي النزاع غير مجبرين على دفع الرشوة.

الفرع الثاني: عوائق تطور وسائل الحل عبر الشبكة.

عديدة هي المظاهرة الخاصة بشبكة الانترنت التي تقلق الحقوقيين، ومن بين هذه المظاهر، يمكننا إن نشير إلى طبيعة الانترنت اللامادية، وتعدد المحاكم التي يمكن إن تكون صالحة للنظر بالنزاع الأمر الذي يؤدي إلى مشكلة تنازع اختصاص دولي، بين المحاكم، وبالتالي يمكن تحديد تلك العوائق بالشكل الآتي:-

أولاً: الطبيعة اللامادية:- إذ يترتب على طبيعة الشبكة اللامادية إلى مشكلة تنازع اختصاص دولي بين المحاكم، إضافة إلى أهلية ممارسة حق الادعاء، خاصة

بالنسبة إلى القصر الذين يشاركوا في آلية عبر الشبكة لحل المنازعات إذ من الصعب جدا التأكد من هوية الأطراف الحقيقية.

ثانياً: وسائل الإثبات:- إن الانترنت كفضاء افتراضي يجعل من وسائل الإثبات التقليدية غير ثابتة، ويخلق الشكوك بالنسبة لمدى قانونية بنود تعيين آلية الحل، فالإثبات أصعب بكثير في العالم الرقمي من العالم المادي، كما إن استعمال التكنولوجيا في وسائل حل المنازعات عبر الشبكة ينتج إشكاليات قانونية تستوجب حلول جديدة، لأنه القواعد القانونية الموجود حاليا تطبق بصعوبة على العالم الالكتروني سيما، وانه يمتاز باللامادية وبالعولمة، الا إن بعض التشريعات تشترط عدة أمور في الكتابة الالكترونية، حتى تمنح ذات القيمة القانونية المقررة للكتابة التقليدية[٣٣].

وقد صدر العديد من الأحكام لقضائية - قبل تعديل المادة الثانية من اتفاقية نيويورك مثلا- التي تجعل اتفاق التحكيم الالكتروني باطلا، لأنها تشترط إن يكون مكتوبا بشكل مادياً وليس عبر الرسائل الالكترونية، من ذلك مثلا الحكم الصادر من محكمة استئناف هالوند في النرويج والصادر في (١٦/ أغسطس ١٩٩٩)، اذ اعتبرت المحكمة (إن العقد المبرم عم طريق تبادل الرسائل الالكترونية بالإشارة إلى مشارطة استئجار لسفن، لا يشكل اتفاق لتحكيم مكتوب وفقا للمادة ٢ من اتفاقية نيويورك) وانتهت المحكمة إلى إن الرسائل الالكترونية المتبادلة مع نسخة من مشارطة، لم تكن موقعة، ولم تف بالاشتراطات الأساسية للحماية القانونية التي تنص عليها الاتفاقية[٣٤]، الا انه وبعد تعديل المادة الثانية من اتفاقية نيويورك عام (٢٠٠٠) كسرت الجمود للنص، وكذلك تم تعديل قانون التحكيم الالكتروني الصادر عن الأونسيترال (١٩٨٥)، عام (٢٠٠٦)، ايضا كذلك صدرت اتفاقية الأمم المتحدة بشأن الخطابات الالكترونية (٢٠٠٦) التي حسمت هذه المسألة بشكل قاطع، وبهذا نجد ان مسألة الإثبات لم تعد عائقاً إمام التجارة الالكترونية خلال إعطاء القيمة القانونية للمستندات الالكترونية أسوة بالمستندات الورقية.

ثالثاً: النصوص القانونية التقليدية:- بعد ظهور التكنولوجيا أصبح قانون الدولة الذي يمتاز بالمحدودية الإقليمية، لا يتناسب اليوم مع متطلبات آليات حل المنازعات

السريعة، القليلة الكلفة والدولية، لان النصوص القانونية تعتبر متأخرة ولا تتناسب مع تطور وسائل الاتصالات الحديثة فهي بحاجة للتحديث بهدف تعزيز الثقة للتعاملات عبر شبكة الانترنت.

تجدر الإشارة إلى إن هذه العائق قد تنبهت إليه الدول، وعملت على تحديث تشريعاتها بشكل يتناسب والتطورات التكنولوجيا.

رابعاً: عدم ثقة الأطراف بشبكة الانترنت: كثيراً من الأشخاص لا يثقون في العالم الالكتروني، فيفضلون اللجوء إلى آلية حل طويلة، لكن مطمئنة، وأكيدة بدلا من استخدام آلية عبر شبكة الانترنت عصرية وخطرة، إذ يعتاد الأطراف على الوثوق بما هو مادي، إما الطابع اللامادي الافتراضي للعالم الرقمي، فانه يخلق لديهم الشعور بالشك[٣٥]، الا انه يمكن مواجهة هذه المسألة من خلال حث الأطراف على استعمال الإلية الالكترونية لحل النزاع، وقد عملت الكثير من التشريعات على تشجيع اللجوء للوسائل الالكترونية.

المبحث الثاني

الموقف الدولي من حل المنازعات الكترونيا

كرست المنظمات المهتمة بشؤون التجارة الدولية جهودها في تشجيع الوسائل البديلة الالكترونية في تسوية الاتفاقات الودية لمشكلات ومنازعات المعاملات القانونية بين الأشخاص، ولعل ابزر تلك الجهود، ما بذل من قبل المنظمات الدولية، والتي أنجزت الكثير بخصوص التجارة الالكترونية وكيفية تسوية منازعاتها، لذا نحاول في هذا المبحث بيان الجهود الدولية في تشجيع استخدام الوسائل البديلة الالكترونية وعلى النحو الاتي:-

المطلب الأول

الجهود الدولية على المستوى الاقليمي

الجهود الدولية على المستوى الاقليمي، تمثلت في وضع العديد من الاتفاقات لغرض تنظيم مسائل القانون التجاري الدولي خاصة في مجال التجارة الالكترونية لذا نحاول في هذا المطلب بيان ذلك وعلى النحو الاتي:-

الفرع الأول: اتفاقات التبادل الالكتروني وقواعد اللجنة البحرية الدولية.

تعنى الكثير من المنظمات إلى بذل الجهود في مجال التجارة الالكترونية لعل أبزرها:

أولا: اتفاقات التبادل الالكتروني:- اتفاقات التبادل الالكتروني ترتيبات تعاقدية تهدف إلى تناول عدد من القضايا القانونية والتقنية المرتبطة باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات بين الشركاء التجاريين، بما في ذلك دور ومسؤوليات الأطراف المعنية لقد استحدث هذه الاتفاقات لغرض التغلب على أوجه عدم التقين الناشئة عن استخدام التشريعات القائمة بخصوص استخدام التبادل الالكتروني للبيانات، وكانت أول محاولة دولية لأحداث التناسق في الممارسات المتعلقة بالتبادل الالكتروني للبيانات، هي إعداد (قواعد للسلوك الموحد للتبادل الالكتروني للبيانات التجارية بواسطة الإرسال عن بعد) في عام ١٩٨٧ تحت رعاية غرفة التجارة الدولية، وقد أنشأت قواعد السلوك هذه المدونة قواعد سلوك متفق عليها يجوز للأطراف إن تختار تطبيقها في علاقتها القائمة على التبادل الالكتروني للبيانات وليس القصد منها إن تكون بمثابة اتفاق نموذجي، وفي عام ١٩٩٤ أعدت لجنة الاتحادات الأوربية الاتفاق النموذجي الأوربي، المتعلق بالتبادل الالكتروني للبيانات كما إن اللجنة الاقتصادية لأوربا قد اعتمدت في عام ١٩٩٥ اتفاق التبادل الالكتروني النموذجي لغرض الاستعمال التجاري الدولي للتبادل الالكتروني للبيانات[٣٦].

ثانيا: قواعد اللجنة البحرية الدولية بشأن سندات الشحن الالكترونية:-اعتمدت اللجنة البحرية الدولية القواعد المتعلقة بسندات الشحن الالكترونية عام ١٩٩٠ والهدف من هذه القواعد هو إنشاء آلية للاستعاضة عن سند الشحن الورقي التقليدي القابل للتداول بمقابل الكتروني، وتحاول قواعد اللجنة البحرية الدولية محاكاة وظيفة سندات الشحن القابلة للتداول في بيئة الكترونية وبموجب هذا النظام يتفق الأطراف على إن الناقل غير مضطر إن يصدر للشاحن سند شحن وعند استلام البضائع من الشاحن يرسل الناقل إلى الشاحن على عنوانه الالكتروني وأشعاره باستلام البضائع، إي رسالة الاستلام وتؤدي سندات الشحن

الالكترونية وظيفة نقل الحقوق التي تؤديها الأوراق المادية وتشكل قواعد اللجنة البحرية الدولية - رغم إن أثرها وصحتها من الناحية القانونية فيما يخص إصدار سندات شحن الكترونية قابلة للتداول سيعتمدان على القانون الساري اذا يعتبر تطورا هاما في ذلك الاتجاه، ولن يكون للصفقات اللاورقية بموجب قواعد اللجنة البحرية الدولية إي اثر قانوني في الولايات القضائية التي تستوجب لنقل ملكية بضائع التظهير المادي لمستند الملكية بموجب تشريع إلزامي(٣٧).

الفرع الثاني: توجيهات الاتحاد الاوربي.

لقد أصدر الاتحاد الأوربي توجيهات متعددة تتعلق بالمسائل الفنية والأمنية والقانونية الخاصة بالتجارة الكترونية، ومن هذه التوجيهات، التوجيه المتعلق بحماية المستهلكين في مجال العقود المبرمة عن بعد عام ١٩٩٧، وتوجيه حماية البيانات الذي اعتمد في عام ١٩٩٥ وأصبح ساري المفعول في ٢٥ تشرين الأول ١٩٩٨ والتوجيه الخاص بالإطار المشترك للتواقيع الالكترونية في عام ١٩٩٩ والتوجيه الصادر في ٨ حزيران ٢٠٠٠ حول بعض الجوانب القانونية للخدمات ضمن مجتمع المعلومات المعروف (بالتوجيه الأوربي حول التجارة الالكترونية)، والتنظيم الأوربي للاختصاص القضائي والاعتراف بالإحكام وتنفيذها في المسائل المدنية والتجارية، الذي اعتمد في ٢٢ كانون الأول ٢٠٠٠ أصبح نافذ المفعول في ١ آذار ٢٠٠٢، اذ يعتبر هذا التنظيم بمثابة تعديل لاتفاقية بروكسل عام ١٩٦٨ بشأن الاختصاص القضائي وتنفيذ الأحكام النافذة في اقليم أعضاء الاتحاد الأوربي وجاء التنظيم المذكور لموائمة متطلبات التجارة الالكترونية(٣٨).

المطلب الثاني

الجهود الدولية على مستوى الجمعية العامة للأمم المتحدة

إن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال) بوصفها الهيئة المسؤولة داخل الأمم المتحدة عن تحقيق التناسق للقانون التجاري الدولي وتوحيده، قد اضطلعت بعمل كبير بشأن الجوانب القانونية للتجارة الالكترونية أدى إلى اعتماد عدة قوانين، اضافة إلى وضع مشروع للقواعد الاجرائية القصد منة تسوية منازعات التجارة الالكترونية الخاصة بمعاملات كثيرة العدد وقليلة القيمة وهو ما نوضحه على النحو الاتي:

الفرع الأول: معايير تسوية المنازعات.

اعتمدت لجنة الامم المتحدة عدة قوانين في مجال التجارة الإلكترونية لعل ابرزها:-

أولا:-القوانين التي اصدرتها تتمثل في:

١- قانون الأونسيترال النموذجي بشان التجارة الالكترونية لعام ١٩٩٦: تم اعتماد القانون النموذجي بشأن التجارة الالكترونية في حزيران ١٩٩٦، والهدف الرئيسي للقانون النموذجي هو تيسير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد مجموعة من القواعد المقبولة دوليا، التي يمكن إن تستخدمها الدول في سن تشريعات لتذليل العقبات القانونية ومواجهة عدم اليقين، التي يمكن إن توجد بالنسبة لاستعمال وسائل الإبلاغ الالكترونية في التجارة الدولية. ويصطحب القانون النموذجي دليلا لتشريعه يهدف إلى مساعدة المشرعين ومستعملي وسائل الإبلاغ الالكترونية عن طريق تقديم شرح وإيضاح معنى ومراد إحكام القانون النموذجي، وفضلا عن ذلك فأن عدد من القضايا التي لم يتناولها القانون النموذجي، قد جرى تناولها الدليل بغية توفير توجيه للدول التي تسن تشريعا في هذا الصدد[٣٩].

٢- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية:-إن أمن المعلومات وصحة الرسائل من المسائل بالغة الأهمية في الميدان الالكتروني، وغياب وثيقة ورقية وتوقيع بخط اليد يجعل من الصعب التمييز بين الرسالة الأصلية والنسخة، ومما يعزز خطر التزوير إمكانية تحوير الرسائل الالكترونية بسهولة دون اكتشاف ذلك وللاستفادة من الفرص التجارية التي توفرها الاتصالات الالكترونية عبر الشبكات المفتوحة، إذا لابد من بيئة مأمونة وجديرة بالثقة من خلال استخدام آلية آمنة موثقة كالتوقيع الالكتروني. لقد طلبت لجنة الاونستيرال من الفريق العامل في مجال التجارة الالكترونية بتطوير قواعد إضافية للتواقيع الالكترونية وبدا الفريق العامل عملة في شباط ١٩٩٧ وانتهى منة في أيلول ٢٠٠٠ ومن ثم اعتمد القانون النموذجي بشأن التوقيع الالكتروني في ٥ تموز ٢٠٠١[٤٠].

٣- لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوربا: اعتمدت الفرق العاملة الرابعة التابعة للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوربا، والتي تمثل الهيئة المسؤولة عن تطوير نظام الأمم

المتحدة لتبادل البيانات الالكترونية لشؤون الإدارة والتجارة والنقل، برنامجا للعمل ركز على المسائل القانونية المتصلة باستخدام التبادل الالكتروني في التجارة الدولية، ويشمل البرنامج وضع مشاريع منفصلة ترمي إلى إزالة أية قيود على التجارة الدولية تنشأ عن مشاكل ذات طابع قانوني أو مرتبطة بالممارسات التجارية، كما يتضمن قضايا القابلية للتداول ونقل الحقوق عن طريق استخدام مستندات قابلة للتداول مثل سندات الشحن، وتحديد الحواجز القانونية الموجودة التي تعوق استخدام التبادل الالكترونية للبيانات والتقنيات المماثلة ووضع تعاريف موحدة لمصطلحات (الكتابة) و(المستند) و(التوقيع) وغيرها من المصطلحات لتشمل الرسائل المنقولة بواسطة التبادل الالكتروني للبيانات[٤١].

ثانيا:- جهود أخرى لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي:- بالإضافة لما تقدم توجد اليوم الكثير من معايير التسوية لمنازعات بالاتصال الحاسوبي، والتي تنظر بها الجمعية العامة للأمم المتحدة وهي مجموعتين:-

المجموعة الأولى (المعايير القائمة):- يوجد اليوم العديد من المعايير القانونية التي أشارت اليها منظمات دولية غير حكومية من ذلك مثلا:

١ - **غرفة التجارة الدولية:-** تدرس مسائل تتعلق باستخدام التكنولوجيا في عمليات التحكيم الدولي، وتتضمن مجموعة مبادئ حول كيفية إدارة البريد الالكتروني، ووضع تدابير امن إضافية للتواصل عبر الموقع الشبكي، وماهية واجبات الأطراف المتنازعة والموافقة على قبول تطبيق معايير غرفة التجارة الدولية.

٢- **منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي**:- عالجت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، مسائل منازعات المستهلكين من خلال وضع المبادئ توجيهية للتجارة الإلكترونية، من اجل حماية المستهلك في سياق التجارة الالكترونية (١٩٩٩)، وتوصية المنظمة بشان تسوية منازعات المستهلكين وأنصافهم (٢٠٠٧).

٣ - **الحوار التجاري العالمي بشأن المجتمع الالكتروني**:- وهو مبادرة تابعة للقطاع الخاص أنشئت في (كانون الثاني ١٩٩٩) للمساعدة على وضع اطار سياسة عامة

عالمي للاقتصاد الصاعد، الذي يجري التعامل فيه بالاتصال الحاسوبي المباشر، وفي (تشرين ٢٠٠٣) توصل الحوار إلى اتفاق مع منظمة دولية غير حكومية، هي منظمة (كونسيومز انترناشونال) بشأن مبادئ توجيهية لتوفير خدمات تسوية المنازعات الالكترونية (اتفاق GBDE)، ويبين هذا الاتفاق بإيجاز المبادئ ذات الصلة بإنشاء نظام من السبل البديلة لتسوية المنازعات موجه إلى التجار ومقدمي الخدمات في مجال تسوية المنازعات والى الحكومات، وتشير المبادئ إلى ضرورة تكييف متطلبات الآليات البديلة لتسوية المنازعات مع سياق الاتصال الحاسوبي المباشر، ولكن لا توجد مبادئ توجيهية أخرى، تتعلق تحديدا بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر.

٤- **اللجنة الأوربية لتوحيد المقاييس**:- وتشير إلى توجيهات عامة بشأن سبل وصول المستعملين إلى موارد الآليات البديلة لتسوية المنازعات باستخدام أدوات الكترونية، مع التركيز على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، ووفقاً لهذه المبادئ التوجيهية يمكن تصنيف آليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر على النحو التالي ؛ التفاوض القائم على المساعدة والتفاوض الآلي، والوساطة والتحكيم، وإضافة إلى ذلك تشير هذه المبادئ التوجيهية ايضا إلى الجوانب التقنية لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، كاعتبارات الاتصالات الالكترونية والسرية والأمن[٤٢].

المجموعة الثانية (معايير قيد النظر):-

١- **منظمة الدول الأمريكية**:- هناك في الوقت الراهن عدة مبادرات تنظر فيها منظمة الدول الأمريكية من خلال مؤتمر البلدان الأمريكية المتخصص في القانون الدولي الخاص، وتشمل هذه المبادرات اقتراحا للأخذ بمبادرة لتسوية منازعات عقود الاستهلاك التجارية الالكترونية لبيع السلع والخدمات عبر الحدود.

٢- **الصك الاختياري (الزر الأزرق)**:- مشروع قانون للتعاقد والبيع على نطاق الاتحاد الأوربي يحل محل قانون الواجب التطبيق محل تنازع ال قوانين، ذا وضع أكاديميون في الاتحاد الأوربي اقتراحا أخر لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر يرتكز على شكل صك اختياري لتسوية منازعات المعاملات بين المنشآت التجارية

والمستهلكين، ويشار إليه باسم (الزر الأزرق) ومن شأنه إن يسمح للمنشآت التجارية بأن تتيح للمستهلكين والمنشآت الأخرى تسوية المنازعات وفقاً لشروط صك اختياري، من شأنه إن يكون في الواقع قانونا للتعاقد والبيع على نطاق الاتحاد الأوربي، وسيتيح هذا الصك الاختياري مستوى عاليا من الحماية للمستهلكين (حسبما تتطلبه توجيهات الاتحاد الأوربي)، إضافة إلى القواعد العامة لقانون التعاقد والبيع، ولن يطبق الصك الاختياري الا على بيع السلع وسيتضمن قواعد دنيا بشأن الالتزامات السابقة للتعاقد وإبرام العقد ومحتوى العقد، وتفسيره والصلاحية والانسحاب والشروط المجحفة والأداء والتوافق، وتدابير الانتصاف في حالة عدم الأداء، وإذا اختار الزبون " الزر الأزرق " فسينطبق القانون الأوروبي الاختياري للتعاقد والبيع بدلا من القانون الذي يفترض، لولا ذلك إن ينطبق وفقا لقواعد تنازع القوانين(٤٣).

٣- **قواعد تسوية منازعات المستهلكين الكترونيا**:- وقد تم وضعها من قبل جامعة ايرلندية تنفذ بدعم من المفوضية الاوربية وادارة المنشآت والتجارة والتوظيف في ايرلندا، وتعد هذه القواعد حتى الان المشروع الوحيد الذي يوفر اجراءات لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر ذات خطوات متعددة ومشفوعة بمجموعة كاملة من القواعد، وبموجب هذه القواعد يمكن ان تقدم الشكاوى إلى منصة الكترونية خاصة بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر اذ نشأت المنازعة عن معاملة بالاتصال الحاسوبي المباشر وكان احد طرفي تلك المعاملة على الاقل مستهلكا، ويتيح النظام منصة الكترونية لتسوية المنازعات من خطوتين تقوم على التفاوض والوساطة على وفق قواعد لتسوية منازعات المستهلكين الكترونيا(٤٤).

٤- **الفريق العامل الثالث المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر**: تم تشكيل فريق دولي يسمى بـ (الفريق العامل الثالث المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) من قبل لجنة الأمم المتحدة، التي نظرت في دورتها الثالثة والأربعين (نيويورك ٢١ حزيران ٢٠١٠) مذكرة الأمانة العامة بعنوان (نظرة جديدة على تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وعلى التجارة الالكترونية

العالمية)، وكلفت الفريق العامل على وضع معايير قانونية تنطبق على المعاملات التي تتم بين المنشآت التجارية (المعاملات بين المنشآت التجارية والمستهلكين، والتي تكون متدنية القيمة والكثيرة العدد، وبالتالي فلابد من وضع مشروع القواعد إجرائية يساهم في تسوية هكذا منازعات المنتشرة في كل إنحاء العالم، والتي تحتاج إلى تسوية سريعة وفعالة ومنخفضة الكلفة وذلك من خلال وضع منصة تسوية)[٤٥].

الفرع الثاني: مشروع القواعد الاجرائية.

١- وجد الفريق الدولي العامل (الفريق العامل الثالث المعني بتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) - إن هذه المعايير المعتمدة من المنظمات الدولية المشار اليها سابقاً، غير كافية لأنها عبارة عن مبادئ توجيهية غير ملزمة، لذا يكرس الفريق العامل جهوده لوضع قواعد إجرائية قانونية موحدة من خلال منصة التسوية بـ (Settlement Platform)- والتي هي عبارة عن موقع ويب ونظراً للأهمية العملية التي تقوم بها منصة التسوية في فض منازعات معاملات التجارة الالكترونية، فأنها تعد من آليات حسم المنازعات المباشرة على الانترنت[٤٦]. ويقصد بمنصة التسوية نظام لإنشاء الخطابات الالكترونية المستخدمة في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، أو إرسالها أو تلقيها أو خزنها أو تبادلها وتجهيزها بأي طريقة أخرى، وهي موقع خاص يتضمن برامج معدة مسبقا ويتضمن عدة إجراءات، ويتشرط عدة شروط لعمل منصة التسوية وهو ما نوضحه في فقرتين وعلى النحو الاتي:-

أولاً: اجراءات تسوية المنازعات وفقا لمشروع القواعد الاجرائية:- وتتمثل هذه الاجراءات باتباع خطوات عدة هي:-

١- تقديم طلب الكتروني إلى موقع المنصة، وبعد التأكد من هوية الأطراف وذلك من خلال استخدام طائفة متنوعة من التكنولوجيا المرتبطة بالتوقيعات الالكترونية[٤٧]، وينبغي إملاء نموذج الطلب على وفق بيانات خاصة بالطرفين ومشكلة المنازعة.

٢- على مقدم الخدمات، ومن خلال منصة التسوية يتم توجيه إشعار بقبول الطلب وتبليغ الطرف الأخر، وتجري في هذه المرحلة إجراء التسوية من خلال (التفاوض، الوساطة، التحكيم) بحسب الأحوال وتبدأ من خلال التفاوض المباشر وخلال مدة

معينة إذا لم يتم الاتفاق بهذه الطريقة تنقل الإجراءات إلى المرحلة الثانية متمثلة بالوساطة أو اللجوء إلى التحكيم[٤٨].

٣- يساعد نظام التسوية وفي إي مرحلة من مراحلها للخصوم تقديم الوثائق وإرفاقها الطرفان، نظام (Net case) أو (نظام Web file)[٤٩]، بشرط إن يكون تقديم الأدلة بما يتلاءم ومتطلبات التقنية ذات الصلة لدى مقدم الخدمات مثل (أنواع الوثائق، إحجامها، إشكالها....الخ) وعلى مقدم الخدمات ان يضمن السرية للوثائق وإمكانية تعديلها[٥٠].

٤- يتم عقد جلسات الاستماع للشهود والخبراء عن طريق مخاطبة باستخدام مربعات الحوار أو يمكن إن تتم شفوياً عن بعد من خلال (الفيديو، الهاتف،.....الخ)[٥١].

٥- يعد تحديد اللغة المعتمدة في الإجراءات في تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر أمر بالغ الأهمية لنجاح التسوية، وذلك لان جميع أنواع تلك التسوية تستند إلى التواصل الواضح والفعال بين الطرفين والشخص المحايد، ويمكن إن يحدد الطرفان لغة الإجراءات في المعاملات أو قد تحدد اللغة استناداً إلى (هوية الطرفين، لغة المعاملة، موضوع النزاع، أو لغة الموقع الشبكي).

٦- بالنسبة إلى قانون الواجب التطبيق على المنازعات يكون طبقاً لما اتفق عليه الطرفان، وفي حالة عدم وجود اتفاق يتم اختيار القانون طبقاً لقواعد القانون الدولي الخاص[٥٢].

٧- يجب على مقدم خدمات التسوية إن يضمن إحالة إي خطابات تتعلق بإنهاء الإجراءات إلى جميع المشاركين في الوقت المناسب الذي يسمح بتقديم دليل على الإحالة من خلال (البريد الالكتروني، أو إي اتصالات مكتوبة من خلال منصة التسوية)[٥٣].

ومما تجدر الإشارة آلية، إن التجارة الالكترونية تستمد أهميتها من استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة نفسها **وتتمثل هذه الفوائد في:**

الفائدة الأولى:- التواجد في كل مكان، لان كل شخص يستطيع إن يتصل عبر هذا الفضاء بعدد كبير من الأشخاص في الوقت نفسه لذلك يمكن تقديم خدمة لتسوية النزاع

بشكل متزامن في إي مكان في العالم.

الفائدة الثانية:- الآنية والتي تعد عنصر مهم في فضاء الشبكات لأنها تؤدي إلى تسريع آلية العمل مما يؤدي). توفير الوقت والمال معا، وان تقنيات الانترنت المعلوماتية تسمح اليوم باستعمال وسائل تبادل متزامن للمعلومات.

الفائدة الثالثة:- التكلفة المنخفضة إذ إن معظم الوسائل الالكترونية للحل يمكن استخدامها بكلفة معقولة(٥٤).

الفائدة الرابعة:- غياب الشروط الشكلية، إن وجود الشكلية يعد عائق أمام ما تتطلبه السرعة في انجاز معاملات التجارة الالكترونية، لذا فان غياب الشروط الشكلية ضرورة في الوسائل الالكترونية لحل المنازعات خاصة وإنها تتميز بالطابع اللامادي، كما إن مجرد إرسال معلومة أو رسالة أو حتى لأرقام معينة في بعض الوسائل، يكون كافيا للتوصل إلى نتيجة مرضية لفريقي النزاع(٥٥).

الفائدة الخامسة:- إن عملية التبادل التجاري الالكتروني تتم بأعلى درجة من الكفاءة وبأكثر فعالية وبأقل تكلفة ممكنة، كونها تعتمد التبادل الالكتروني للبيانات والمستندات كإرسال الحوالات المالية والكمبيالات والنظم المعلوماتية الأخرى(٥٦).

ثانياً:- شروط عمل منصة التسوية وفقا لمشروع القواعد الاجرائية:-

إن الغرض المتوخى من تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر هو استخدامه في تسوية المنازعات الناشئة عن المعاملات الالكترونية المتدنية القيمة والكثيرة العدد، ويشترط لعمل منصة التسوية عدة شروط بعضها يتعلق بمنصة التسوية نفسها، وأخرى تتعلق بالمنازعة المطروحة، وثالثة تتعلق بمقدم الخدمات وهي:

أولاً: الشروط المتعلقة بمنصة التسوية: يمكن الوصول إلى منصة التسوية من المنازعة. ع المتاح لها، وبالتالي فأن الأطراف لا يستطيعون التواصل إلا من خلال وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة، كذلك أن الأطراف لا يحق لهم عرض جميع قضاياهم، إذ إن المنصة تعمل من خلال وجود قائمة حصرية بأنواع القضايا التي تدرج، وهي تتناول المطالبات البسيطة المستندة إلى وقائع محددة، تفادياً لتحميل

النظام عبئاً من القضايا المعقدة يفوق طاقته مما يفقده كفاءته وتكلفته الميسورة[٥٧].

ثانياً: الشروط المتعلقة بالمنازعات: إن لا يؤدي استخدام تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر إلى المساس بحقوق المستهلكين المكفولة بمقتضى قوانين حماية المستهلك الوطنية، وهو أمر ضروري لأنه يساهم في بناء الثقة ويشجع اللجوء إلى نظام التسوية. كما يجب على الأطراف الالتزام بالاستمارات الالكترونية المتعلقة بتسوية المنازعة.

ثالثاً: الشروط المتعلقة بمقدم خدمات التسوية: ينبغي إن يضمن السرية والمحافظة على المعلومات طيلة فترة التسوية، ويجب اتخاذ التدابير التقنية التي توفر أمن البيانات والاتصالات الالكترونية، وينبغي كذلك ضمان الاتصالات الفعالة بين الطرفين والمحكم أو المحايد طوال سير الإجراءات، ويجب إن تكون التكنولوجيا التي يستخدمها مقدم الخدمات مناسبة للاتصالات المشتركة أو الفردية، ولا يجوز له إطلاع احد الطرفين على الجلسات السرية الخاصة بالطرف الأخر[٥٨].

الخاتمة:ـ

من خلال دراسة وتحليل موضوع البحث توصلنا إلى العديد من النتائج والمقترحات اوجزها بالآتي:-

أولاً:- النتائج.

١- ان استخدام الوسائل البديلة لحل المنازعات اصبح أمر ضروري من اجل تلبية متطلبات الاعمال الحديثة، ويقصد بالوسائل البديلة كل وسيلة حل تؤدي إلى استخراج الحلول لمختلف منازعات التجارة الالكترونية.

٢- تشمل الوسائل البديلة اليوم ما اعتاد العمل به في العالم المادي (التفاوض، الوساطة، التحكيم) مع تطويعه ليتلاءم مع البيئة الالكترونية ليصبح (التفاوض الالكتروني، الوساطة الالكترونية، التحكيم الالكتروني)، ويقصد بالتفاوض الالكتروني (وسيلة تتم مباشرة بين اطراف النزاع دون تدخل شخص ثالث عبر استخدام الوسائل التكنولوجية)، أما الوساطة فهي (وسيلة تتم عبر تدخل شخص

ثالث يحاول تقريب بين وجهات النظر للأطراف المتنازعة تمهيدا للوصول إلى حل ويتم الاتصال فيما بينهم الكترونيا).

٣- للوسائل البديلة اهمية كبيرة وذلك لأنها تساهم في تحقيق العدالة الرضائية وتخفف العبء عن القضاة كما انها تساعد في الوقاية من تعميق الخصومة بين الاطراف اضافة إلى انخفاض التكلفة والجهد والوقت عند اللجوء لوسائل تسوية المنازعات الكترونية.

٤- بذلت الكثير من الجهود الدولية في تشجيع الافراد على استخدام الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الكترونيا، ولعل للجمعية العامة للأمم المتحدة الدور الريادي في هذا المجال اذا شكلت فرق عمل اطلقت عليه (الفريق الثالث المعني لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر) ليقوم بمهمة وضع معايير قانونية لتسوية منازعات التجارة الالكترونية التي تتم عبر الانترنت تنطبق على معاملات تكون متدينة القيمة وكثيرة العدد، اضافة إلى جهود اخرى تتمثل على المستوى الاقليمي منها (اتفاقات التبادل الالكتروني، قواعد اللجنة البحرية الدولية بشأن سندات الشحن، جهود الاتحاد الاوربي).

٥- ان استخدام الوسائل البديلة لتسوية المنازعات يحتاج إلى ادوات معلوماتية تتلاءم مع البيئة الالكترونية تتمثل في اجهزة الاتصال التي تكون متزامنة أو غير متزامنة.

ثانياً:- المقترحات.

١- سن تشريعات جديدة تتناسب مع تطور البيئة الالكترونية على صعيد المعاملات الالكترونية والتوقيعات الالكترونية، ومستندات الكترونية.

٢- على المشرع العراقي تشجيع الاطراف المتنازعة باللجوء إلى استخدام الوسائل البديلة لتسوية المنازعات بالطرق الالكترونية وذلك على مستوى وضع تشريعات قانونية تنظم احكام التفاوض الالكتروني والوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني فضلا عن أحكام التقاضي الالكتروني وكذلك على مستوى وضع تشريعات خاصة بأنشاء مراكز ومؤسسات لتسوية المنازعات.

٣- ينبغي على المشرع عدم السماح للأطراف المتنازعة على مستوى معاملات التجارة

الالكترونية مراجعة المحاكم الا بعد استنفاذ الطرق البديلة في تسوية المنازعات وذلك لتشجيع الاطراف على استخدام هذه الوسائل ولكونها تتلاءم مع طبيعة التجارة ولتخفيف العبء عن كاهل المحاكم، لكونها معاملات متدنية القيمة وكثيرة العدد.

٤- على المشرع العراقي الانضمام إلى الاتفاقيات الدولية لمواكبة تطورات التجارة الالكترونية والانفتاح على العالم الجديد (العالم الرقمي الافتراضي).

Abstract

The whole world progresses and develops as a result of the information and communication revolution that goes beyond imagination with its techniques.from this informative many application had resulted that affect the aspects of the

Economic and social activities.one of these aspects is the appearance of the electronic commerce with its different issues.with the diffusing of using information and communication techniques to accomplish the legal papers. There are a tendency towards setting these issues by using the same techniques so the settlement would be electronic that is to say the procedures would be through the electronic communication net .the united nation (u.n) welcome this attempt works to put an integrate frame of rules that organize the electronic settlement.□

هوامش البحث

(١) الانترنت هو مجموعة من الشبكات إذ أنها عبارة عن إيصال مجموعة هائلة من أجهزة الكمبيوتر والشبكات المحلية والشبكات الواسعة بعضها ببعض، ويرجع اصل شبكة المعلومات والاتصالات الدولية إلى الولايات المتحدة الأمريكية في الستينيات من القرن الماضي وأول من فكر في استخدام إمكانات شبكة

الانترنت على نطاق عالمي هو نائب الرئيس الأمريكي (Albert AL Gore) وانشأ ما يعرف ب(طريق المعلومات فائق السرعة)، انظر: ربى شنتاوي، شبكات الانترنت، مقال منشور على الموقع:mawoo3.Com.p2 تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٤/١.

(٢) لعل أولى مشاريع الحل الالكتروني كانت منذ عام (١٩٩٥ إلى ١٩٩٨) إذ استحدثت وسائل الحل الالكترونية بسبب تعثر عمل المحاكم الفدرالية ومحاكم الدولة، وتم الاعتراف باليات الحل عبر شبكة الانترنت كآليات مستقلة عن وسائل الحل البديلة ومنذ عام (١٩٩٨)، أصبحت تشكل وسائل الحل الالكترونية نشاط اقتصادي فعلي في الولايات المتحدة الأمريكية، كانت أولى اختبارات الحل الالكتروني للمنازعات في أمريكا الشمالية، ومن أولى المشاريع كان (مركز القاضي الافتراضي) وقد أطلق عام (١٩٩٥) من قبل جامعة سيبرلاو ومن قبل منظمة التحكيم الأمريكية ويمكن لأي شخص أن يقدم استدعاء أمام القاضي الافتراضي مقابل عشرة دولارات فقط وكان الهدف من المشروع هذا، حل المنازعات المتعلقة بالرسائل والملفات ذات المحتوى الغير شرعي على الشبكة كالتقليد وسرقة الأسرار المهنية، المنافسة غير المشروعة وانتهاك الحرية الخاصة. وكان على المحكمون أن يأخذوا بعين الاعتبار أنظمة وأعراف شبكة الانترنت والعقود التي تربط أطراف النزاع وأي قانون أخر قد يكون صالح التطبيق. لكن مشروع القاضي الافتراضي لم يلق النجاح المنتظر فهو لم يصدر سوى قرار واحد وقد أعطي لجامعة (Chicago Kent) بعدها ادخال مشروع الوسيط الالكتروني في أمريكا سنة ١٩٩٦ من قبل مركز تكنولوجيا المعلومات وحل المنازعات في جامعة ماساتشوستس ألأمريكية وهو مشروع ممول من قبل المركز الوطني لأبحاث المعلومات الأوتوماتيكية ويقدم خدمات الوساطة وذلك بالنسبة للمنازعات الناتجة عن الأعمال على شبكة الانترنت. يمكن لأي مستعمل أن يرسل إلى هذا الموقع معلومات متعلقة بنزاعة وفي حال اتفاق كافة الأطراف يطلق الوسيط عملية الوساطة الالكترونية. إضافة إلى هذين المشروعين أطلقت جامعة مونتريال الكندية مشروع المحكمة الالكترونية عام ١٩٩٩ ليندمج ضمن مركز (resolution) الشهير.

(٣) د. سامي الطوخي، الوسائل البديلة لتسوية المنازعات، بحث منشور على: http: \\spatialco. Com.pdf. p.8. تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٣/٢٢

(٤) د. حمودي محمد ناصر، العقد الدولي الالكتروني المبرم عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢، ص٥٢٣.

(٥) د. احمد أنوار ناجي، الوسائل البديلة لحل المنازعات، مقالة منشورة على الموقع: http\\droitcivil. Over - blog. Com \article.p.2. تاريخ زيارة الموقع ٢٠١٣/٣/٢٣.

(٦) د. خيري عبد سلامة، السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، ط٢، دار النهضة العربية – القاهرة، ٢٠١٢، ص٤.

(٧) د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة للنظم الودية لتسوية المنازعات،ط١، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٣، ص٢٦.

(٨) د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، مصدر سابق،ص٢.

(٩) هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، لبنان، ٢٠٠٠، ص٣٣٤.

(١٠) د. خيري عبد الفتاح البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، مصدر سابق٤.

(١١) شربل وجدي القارح، موسوعة الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، ج١، المنشورات الحقوقية، صادر، لبنان، ٢٠١١، ص٢٩.

(١٢) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، ج١، مصدر سابق، ص٢٩.

(١٣) المثال النموذجي لهذه الخدمات عبر الشبكة هو آلية حل المنازعات أسماء المواقع التي تسمى بـ(UDRP) والتي تعني(uniform domain name Dispute Resolution) وهي موضوعة من قبل منظمة الانترنت لإعطاء الأسماء والأرقام (ICANN)، وأصدرت المنظمة العالمية لحماية الملكية الفكرية (Wipe) تقريرا تضمن المبادئ والقواعد الضرورية لسير عمل آلية حل منازعات أسماء المواقع، وانشأ مجلس إدارة إل (ICANN) الإلية الموحدة لحل المنازعات أسماء المواقع في عام (١٩٩٩) تشكل هذه الإلية احدى أهم وسائل حل المنازعات عبر الشبكة دون إن تكون وسيلة من وسائل حل المنازعات البديلة، لتسير هذه الوسيلة كليا عبر الشبكة، يتم الفصل بالنزاع عبر الشبكة، ويصدر القرار النهائي بالنص الكامل عبر الشبكة ايضا، وهذه الإلية سريعة تتمتع بقواعد تطبيقية خاصة بها موضوعة مسبقا وتنتهي بقرار نهائي يكون منفذ آليا. للمزيد حول الموضوع انظر: د. وائل حمدي علي، التقاضي الالكتروني في العقود الدولية، مصدر سابق، ص٢٣.

(١٤) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية،ط١، لجنة التأليف والتعريب للنشر، جامعة الكويت،٢٠٠٣،ص١٨.

(١٥) يعود تاريخ أول مكالمة في ٣/ ابريل عام ١٩٧٣ في شيكاغو، متاح على الموقع http;\\ar.wikipedia.org. تاريخ الزيارة للموقع١\٣\٢٠١٣

(١٦) تعود فكرة اختراع (الفاكس) إلى عام (١٨٤٣) من قبل العالم الاسكتلندي (Alexander Bain).

(١٧) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، مصدر سابق،ص١٥.

(١٨) ومما تجدر الإشارة إليه انه إلى جانب الأسلوب القانوني في الجزاء والمسؤولية اتجهت الأنظار نحو فكرة التصحيح الذاتي (إي حث القائمين على الانترنت على تصحيح أوضاعهم بأنفسهم إي ممارسة رقابة ذاتية للمزيد انظر: د. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية،ط١، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٩،ص١٩٣.

(١٩) متاح على الموقع http;\\ ar. Wikipedia.org.

(٢٠) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، المصدر السابق، ص١٨.

(٢١) بدأت هذه الخدمة في يوليو ١٩٩٦ وكانت من أوائل خدمات البريد الالكتروني المجانية، وتغير اسمها إلى (MSN Hot Mail) بشكل رسمي (٢٠٠٥) وأصبح متاحاً للمستخدمين لكافة إنحاء العالم ٢٠٠٧.

(٢٢) متاح على الموقع .http;\\ ar. Wikipedia.org.

(٢٣) تم إنشاءه من قبل شركة ياهو في ٩ مارس عام ١٩٩٨، وهناك خدمة (ياهو مسنجر عربي) وهي نسخة قامت شركة ياهو بإنتاجها عام ٢٠١١ بشكل رسمي بعد إن اشترت موقع مكتوب، متاح على الموقع .http:\\ar.Wikpedia.org.

(٢٤) متاح على الموقع .http;\\ ar. Wikipedia.org.

(٢٥) متاح على الموقع .http;\\ ar. Wikipedia.org.

(٢٦) متاح على الموقع .http;\\ ar. Wikipedia.org

(٢٧) د. مصطفى موسى العجارمة، التنظيم القانوني للتعاقد عبر شبكة الانترنت،ط١، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر،٢٠١٠،ص٨٠.

(٢٨) الويب (www) أو(w3) هو نظام معلوماتي عالمي مؤلف من مجموعة ها، منشورات لوثائق الالكترونية (Web Pages) المكتوبة بلغات برمجية خاصة، باعتماد تقنية النصوص المترابطة (Hyper Text) وتقنية الوصل الفائق التي تسمح بترابط هذه الصفحات يبعضها عبر الانترنت، هذه الوثائق الالكترونية تشكل ما يعرف بمواقع الويب (Web sites) التي تخزن على مقلمات خاصة (Servers) تسمح بالوصول إليها عبر شبكة الانترنت. نصير الدين إبراهيم، عناوين مواقع الانترنت (تسجيلها وحمايتها) ط، منشورات زين الحقوقية – لبنان،٢٠٠٨،ص٢٤.

(٢٩) د. خالد ممدوح إبراهيم، الجرائم المعلوماتية،ط١، دار الفكر الجامعي – الإسكندرية،٢٠٠٩،ص١٩.

(٣٠) طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، مصدر سابق،ص٤٣٣.

(٣١)نافع بحر سلطان، تنازع القوانين في منازعات التجارة الالكترونية، مصدر سابق، ص٤٣.

(٣٢) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، مصدر سابق، ص٤١.

(٣٣) د. زياد خليف شداخ، تنازع القوانين في المعاملات الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر،٢٠١٠، ص.

(٣٤) د. وائل حمدي احمد علي، التقاضي الالكتروني في العقود الدولية، مصدر سابق، ص٧.

(٣٥) د. شربل وجدي القارح، التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت،ج١،مصدر سابق،ص٤٠.

(٣٦) www.aladlacenter.com./index.php/201 تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٣/٢٠

(٣٧) د. محمود سمير الشرقاوي، العقود التجارية الدولية، دار النهضة العربية – الإسكندرية، ١٩٩٢، ص١٢.

(٣٨) طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، مصدر سابق ص٢٥٤.

(٣٩) انظر الوثيقة المرقمة A/CN.9/WG.IV /WP.95 متاح على الموقع. http://www.uncitral.org تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣ /٣/١٧.

(٤٠) انظر الوثيقة المرقمة CN.9/WG.III/WP.10/A متاح على الموقع.www.uncitral.org. تاريخ زيارة الموقع ٢٠١٣/٣/١٧

(٤١) د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت،ط١،دار صادر،بيروت،٢٠٠١،ص٢٥٤.

(٤٢) انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.10، المصدر السابق.

(٤٣) انظر الوثيقة CN.9/WG.III/WP.10/A،المصدر السابق.

(٤٤) انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.105 p.6

(٤٥) انظر الوثيقة A/CN.9/WG.III/WP.10،المصدر السابق.

(٤٦) طبقا لدور التكنولوجيا في عملية حسم المنازعات، تقسم الآليات بشكل عام إلى مجموعتين رئيسيتين: **المجموعة الأولى:** وهي آليات الحسم اللاحقة لنزاع مباشره على الانترنت (بعد النزاع) وتنقسم إلى طائفتين، الأولى: آليات حسم بمساعدة تكنولوجية تستخدم لحسم منازعات التجارة الالكترونية القائمة وتشمل المفاوضات الالكترونية والوساطة الالكترونية والتحكيم الالكتروني وإجراءات التحقيق في الشكاوى على الانترنت مباشرة ويلعب العامل البشري متمثلا في المختصمين والمحكم دورا رئيسا، ويكون دور التكنولوجيا في هذا السياق كطرف رابع هو أساسا توفير وسائل اتصال كافية ومناسبة - مثل البريد الالكتروني وغرفة المحادثة (chat) والمؤتمرات الصوتية والفيديو-لضمان وسيط لتبادل المعلومات وتخزين البيانات ونظام الكتروني لحفظ الملفات، وكذلك لضمان سرية الإجراءات وسلامة تدفق المعلومات. والثانية: آليات حسم على أساس تكنولوجي تستخدم لحسم المنازعات التجارة الالكترونية القائمة وتشمل المفاوضات الالكترونية وبرامج الحسم الأمثل ذات البدائل المتغيرة، وقواعد بيانات الحلول والموضوعة ونظام التقاضي الالكتروني الافتراضي. **المجموعة الثانية:**- وهي ضمانات منع: منازعات مباشرة على الانترنت(ODP) بمساعدة التكنولوجيا التي تساعد على تقليل المخاطر المحتملة لمنازعات التجارة الالكترونية مثل مشروعات علامة الثقة والائتمان وعقود التنفيذ و آليات الإضافة والخصم، وهذه المجموعة تعالج مشروعات منع المنازعات مباشرة على الانترنت بمساعدة التكنولوجيا ومما لاشك فيه إن المجموعة الأخيرة تعتبر وسيلة فعالة ومؤثرة في ضمان امن معاملات التجارة الالكترونية وصفقات الانترنت، ويعتبر من اشهر أنظمة منع المنازعات مباشرة على الانترنت **ضمانات تأجيل الدفع (إي سيكرو)(i-escrow)** (والتي يقصد بها آلية تسمح للمشترين بتأجيل دفع قيمة مشترياتهم حتى معاينتها والموافقة عليها وقبولها وهي تشبه وظيفة خطاب الائتمان المستندي)، **واليات استرداد بطاقة الائتمان** والتي يقصد بها (هو نظام ضمان المستخدم في منازعات المستهلك، وبصفة خاصة من وحدة إعمال إلى المستهلك B2C ومن مستهلك إلى مستهلك) **وتقديرات التغذية المرتدة وأنظمة التقييم،** والتي يقصد بها (نظام يمكن المستهلك الراغب في الشراء عن طريق صفقات الكترونية من كشف سمعة البائع من خلال تقديرات يمكن الحصول عليها من صفحة إعلانات تعلن عن إي شيء يبيعه ذلك البائع ويستخدم هذا النظام - الذي تبناه الموقع الالكتروني eBay - كأداة ردع ضد الغش والتلاعب، خاصة

وان البائعين يعملون على المحافظة على السمعة الطيبة لجذب المزيد من المستهلكين ويقوم نظام التغذية المرتدة على تعليقات وأراء المستخدمين موقع eBay) - وهذا الفرع لا يعالج المجموعة الثانية (ضمانات منع المنازعات مباشرة على الانترنت)، وإنما ينصب على المجموعة الأولى (آليات الحسم اللاحقة للنزاع مباشرة على الانترنت) موضوع البحث -.وللمزيد حول هذه التفاصيل انظر: د. خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٩، ص٢١٤.

(٤٧) يقصد بالتوقيع الالكتروني:- كل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو صوت أو غيره يوضع على محرر الالكتروني ويكون لها طابع متميز، يسمح بتميز شخص صاحبها وتحديد هويته وتعبر عن رضا صاحبها بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبته، للمزيد انظر: د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة)،ط١، دار الكتب القانونية - مصر، ٢٠٠٨، ص٣٨١.

(٤٨) الوثيقة الرسمية لجمعية العامة، الدورة السابعة والعشرون ٢٠١٣، المرقمة A\CN.9\WG.III\WP.119،P4.

(٤٩) يقصد بـ (Net case) A\CN.تيح للمحكمين والطرفين إن يتواصلوا بالاتصال الحاسوبي المباشر وتيسير إدارة قضية التحكيم في بيئة حاسوبية آمنة، ويمكن هذا النظام جميع المشاركين في التحكيم من التواصل الالكترونياً من خلال موقع شبكي آمن لتيسير إجراءات التحكيم وحفظ الوثائق وتنظيمها على منصة التسوية الأمانة التابعة لغرفة التجارة الدولية والاطلاع على معلومات عن تحكيمهم في إي وقت، إما نظام (web file)فهو نظام تابع لرابطة التحكيم الأمريكية وهو منصة الالكترونية لتسوية المنازعات ويتيح تقديم الشكاوى وتحميل الوثائق وتنزيلها واستعراض التقدم المحزر في القضايا والتواصل مع المركز الدولي لتسوية المنازعات من خلال مركز للرسائل ويمكن للزبائن إن يسددوا المدفوعات ويديروا قضاياهم بالاتصال الحاسوبي المباشر ويطلعوا على القواعد والإجراءات، وينقلوا الوثائق الكترونياً، ويختاروا الأشخاص المحايدين.

(٥٠) انظر الوثيقة المرقمة A\CN.9\WG.III\WP.105.P7. مصدر سابق.

(٥١) انظر الوثيقة، مشار اليها اعلاه P25.

(٥٢) انظر الوثيقة، مشار إليها سابقاً، P26.

(٥٣) انظر الوثيقة المرقمة A\CN.9\WG.III\WP.113،P.7. مصدر سابق

(٥٤) د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، مصدر سابق

(٥٥) د. شربل وجدي القارح، قانون الانترنت،ج١،ط١،منشورات الحقوقية، دار صادر - بيروت،٢٠١١،ص٣٣.

(٥٦) د. كريم سالم حسين، التجارة الالكترونية العربية (الأفاق والتحديات)، بحث منشور على موقع:http://www.ita.gov.om.p7، تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٤/١.

(٥٧) انظر الوثيقة، المشار إليها أعلاه،P.5 .

(٥٨) انظر الوثيقة المرقمة:A\CN.9\WG. III\WP.105.P.9

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:-

١- د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، ط١، لجنة التأليف والتعريب للنشر، جامعة الكويت، ٢٠٠٣

٢- د. احمد عبد الكريم سلامة، النظرية العامة للنظم الودية لتسوية المنازعات، ط١، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٣.

٣- د. حمودي محمد ناصر، العقد الدولي الالكتروني المبرم عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠١٢.

٤- د. خالد ممدوح إبراهيم، التحكيم الالكتروني في عقود التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،٢٠٠٩.

٥- د. خالد ممدوح إبراهيم، الجرائم المعلوماتية، ط١، دار الفكر الجامعي - الإسكندرية، ٢٠٠٩.

٦- د. خيري عبد الفتاح السيد البتانوني، الوساطة كوسيلة بديلة لفض المنازعات المدنية والتجارية، ط٢، دار النهضة العربية - القاهرة، ٢٠١٢.

٧- د. زياد خليف شداخ، تنازع القوانين في المعاملات الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر،٢٠١٠.

٨- د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة)، ط١، دار الكتب القانونية - مصر، ٢٠٠٨.

٩- د. شربل وجدي القارح، موسوعة الانترنت (التفاوض والوساطة على شبكة الانترنت)، ج١، المنشورات الحقوقية، صادر، لبنان، ٢٠١١.

١٠- د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت، ط١، دار صادر، بيروت، ٢٠٠١.

١١- د. مصطفى موسى العجارمة، التنظيم القانوني للتعاقد عبر شبكة الانترنت،ط١، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، ٢٠١٠.

١٢- د. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية،ط١، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٩.

١٣- د. محمود سمير الشرقاوي، العقود التجارية الدولية، دار النهضة العربية -الإسكندرية، ١٩٩٢.

١٤- نصير الدين حسن احمد، عناوين مواقع الانترنت (تسجيلها وحمايتها) ط١، منشورات زين الحقوقية - لبنان، ٢٠٠٨.

١٥- هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، لبنان، ٢٠٠٠.

١٦- د. وائل حمدي علي، التقاضي الالكتروني في العقود الدولية، ط١، القاهرة، ٢٠٠٩.

ثانيا:- البحوث والمقالات:-

١- د. احمد أنوار ناجي، الوسائل البديلة لحل المنازعات، مقالة منشورة على الموقع civil. http\\adroit over - blog. com \article.p.2 تاريخ زيارة الموقع٢٠١٣/٣/٢٣. ٢- ربى شنتاوي، شبكات الانترنت، مقال منشور على الموقع:mawoo3.com.p2 تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٤/١.
٣- د. سامي الطوخي، الوسائل البديلة لتسوية المنازعات، بحث منشور على .http: \\spatialco. Com.pdf p.8. تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٣/٢٢
٤- د. كريم سالم حسين، التجارة الالكترونية العربية (الأفاق والتحديات)، بحث منشور على موقع:http://www.ita.gov.om.p7، تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٤/١.
٥- .http;\\ ar. Wikipedia.org.

ثالثاً: الرسائل:-

- نافع بحر سلطان، تنازع القوانين في منازعات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية القانون- جامعة بغداد، ٢٠٠٤.

رابعاً: الوثائق.

تاريخ الزيارة للموقع ٢٠١٣/٣/١٧ http://www.uncitral.org.٢٠١٣ متاح على الموقع

1- A/CN.9/WG.IV /WP.95
2- A/CN.9/WG.III/WP.10
3- A/CN.9/WG.III/WP.105
4- A\CN.9\WG.III\WP.119
5- A\CN.9\WG.III\WP.105.
6- A\CN.9\WG.III\WP.113